	<b>FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS</b>	Código:	F-GPP-01
		Versión:	02
	<b>PROCESO: ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SERVICIO VEHICULAR</b>	Fecha:	08/01/2018
		Página:	1 - 2

**SUPERINTENDENCIA DE BANCOS  
DIRECCIÓN DE PROCESOS Y MEJORAMIENTO CONTINUO  
FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS**

**1. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR**

<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección Administrativa
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<i>Porcentaje de requerimientos atendidos</i>
<b>FECHA DE VIGENCIA DEL INDICADOR:</b>	51 DIC. 2017

**2. DETALLE DEL INDICADOR DE GESTIÓN DEL PROCESO**

No.	DESCRIPCIÓN INDICADOR	FORMULA DE CÁLCULO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	LÍNEA BASE	META INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA
1	<i>Mide el porcentaje de requerimientos atendidos conforme a la normativa vigente relacionada con el proceso.</i>	<i>Nro. De requerimientos atendidos / Nro. de requerimientos solicitados*100</i>	<i>Archivo fisico y reporte de la herramienta OTRS</i>	N/A	90%	Porcentaje	Mensual


	<b>FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS</b>	Código:	F-GPP-01
		Versión:	02
	<b>PROCESO: ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SERVICIO VEHICULAR</b>	Fecha:	08/01/2018
		Página:	2 - 2

### 3. REGISTRO DE VERSIONES

Versión	Descripción de la versión (motivos y cambios)	Realizado / Aprobado por	Cargo	Fecha de elaboración
1.0	Creación	Lic. Washington González / Ing. Celene Vargas	Experto en Administración Técnica 2 / Coordinadora General de Planificación y Mejoramiento Continuo	

### 4. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

ACTIVIDAD	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboración:	Lic. Washington González	Experto en Administración Técnica 2		31 DIC. 2017
Revisión:	Ing. Elizabeth Granda	Directora de Procesos y Mejoramiento Continuo		31 DIC. 2017
	Ing. Diana Barrera	Directora Administrativa		31 DIC. 2017
	Ing. Katherine Santillán	Coordinadora General Administrativa Financiera		31 DIC. 2017
Aprobación:	Ing. Celene Vargas	Coordinadora General de Planificación y Mejoramiento Continuo		31 DIC. 2017

	<b>FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS</b>	Código:	F-GPP-01
		Versión:	02
	<b>PROCESO: ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SERVICIO VEHICULAR</b>	Fecha:	08/01/2018
		Página:	1 - 2

**SUPERINTENDENCIA DE BANCOS  
DIRECCIÓN DE PROCESOS Y MEJORAMIENTO CONTINUO  
FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS**

**1. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR**

<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección Administrativa
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<i>Satisfacción del usuario del servicio vehicular</i>
<b>FECHA DE VIGENCIA DEL INDICADOR:</b>	5 1 Dic. 2017

**2. DETALLE DEL INDICADOR DE GESTIÓN DEL PROCESO**

No.	DESCRIPCIÓN INDICADOR	FORMULA DE CÁLCULO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	LÍNEA BASE	META INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA
1	<i>Mide el porcentaje de satisfacción de los usuarios internos, en cuanto al servicio vehicular</i>	<i>Tabulación de la encuesta</i>	<i>Archivo físico. Sistema de indicadores</i>	N/A	90%	Porcentaje	Mensual



 SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	<b>FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE          PROCESOS</b>	Código:	F-GPP-01
		Versión:	02
	<b>PROCESO: ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS          DE SERVICIO VEHICULAR</b>	Fecha:	08/01/2018
		Página:	2 - 2

### 3. REGISTRO DE VERSIONES

Versión	Descripción de la versión (motivos y cambios)	Realizado / Aprobado por	Cargo	Fecha de elaboración
1.0	Creación	Lic. Washington González / Ing. Celene Vargas	Experto en Administración Técnica 2 / Coordinadora General de Planificación y Mejoramiento Continuo	08/ 01 / 2018

### 4. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

ACTIVIDAD	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboración:	Lic. Washington González	Experto en Administración Técnica 2		01 Dic. 2017
Revisión:	Ing. Elizabeth Granda	Directora de Procesos y Mejoramiento Continuo		01 Dic. 2017
	Ing. Diana Barrera	Directora Administrativa		01 Dic. 2017
	Ing. Katherine Santillán	Coordinadora General Administrativa Financiera		01 Dic. 2017
Aprobación:	Ing. Celene Vargas	Coordinadora General de Planificación y Mejoramiento Continuo		01 Dic. 2017